

# 浙江省商务厅办公室文件

浙商务办发〔2020〕6号

## 浙江省商务厅办公室关于印发 《浙江省商务厅关于加强和规范信访接待办理 工作实施意见》的通知

厅机关各处室、厅属各单位：

为深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作重要指示批示精神，全面贯彻实施《中华人民共和国信访条例》和《浙江省信访条例》，进一步规范和提升新时代我厅信访接待办理工作，现将《浙江省商务厅关于加强和规范信访接待办理工作实施意见》印发给你们，请对照相关要求，结合工作实际，认真抓好落实。

  
浙江省商务厅办公室  
2020年6月2日

## 浙江省商务厅关于加强和规范信访接待办理工作实施意见

为认真贯彻实施《中华人民共和国信访条例》和《浙江省信访条例》，进一步加强和规范新形势下的信访接待办理工作，结合我厅工作实际，现提出如下实施意见：

### 一、高度重视和认真落实信访工作责任制

近年来，在厅党组和上级信访机关的领导下，我厅妥善处理了各类信访事件。当前，随着改革开放的不断深入和法制建设的稳步推进，群众的法制意识，特别是维权意识逐步增强，加之信息渠道多元，造成信访案件呈高发态势，对我们做好信访工作提出了新的、更高的要求。各处室和单位必须深刻认识做好新时期信访工作的重要性，进一步增强做好信访工作的责任感，切实推进机关作风建设和依法行政，加强领导，明确责任，落实制度。为此，按照信访工作“一把手”负总责，分管领导具体负责，其他领导成员“一岗双责”的要求，厅成立信访工作领导小组，领导小组组长由厅长担任，副组长由分管副厅长担任，成员由办公室、法规处、人事处和机关纪委负责人组成。各处室和单位主要负责人为该处室或单位信访工作第一责任人。

### 二、进一步规范信访接待办理工作的程序

### （一）信访受理

1. 厅办公室负责来信、来电、来人、网上信访及网上咨询事项的受理。

2. 对来电、来人、网上案件，受理人员应做好询问记录，内容包括：时间、上访人姓名、人数（来人访）、单位或住址、身份证号、联系方式和反映的问题等。

对信访事项，受理人员在做好上述事项登记的同时，还要保持邮票和邮戳的完好，将信封、信文、《浙江省商务厅来信来访接待处理单》一并装订。

3. 告知是否受理。对来电、来人访案件，受理人员应根据我厅职能和有关法律法规的规定，当场决定是否受理，并告知来访人。不属于我厅受理范围的，应向来电、来访人做好解释工作。

对信访事项，应在五个工作日内决定是否受理，并按规定告知信访人（姓名、地址不详除外）。

上级信访机关（省信访局或商务部信访办，下同）转送、交办的信访事项，不属于本单位受理范围的，应及时与上级信访机关沟通，并说明理由。

### （二）交办与督办

办公室根据受理的信访事项类型，分别报呈相关领导批示。对重要信访事项，报送厅主要领导批示；一般信访事项，报送



厅分管领导批示。根据领导批示，办公室转交有关处室（单位）办理。对咨询事项由厅办公室填写相关受理单，交职能处室（单位）在规定期限内处理，对咨询的相关数据是否保密，由职能处室予以认定。

对越级访、重复访、重大信访事项和上级信访机关转送、交办的信访事项，办公室应视信访内容和领导批示精神限定办理时限，并对办理过程予以督查。

对依照法定职责属于其他工作部门或市县商务主管部门处理的问题，按照“分级负责、归口办理”的原则，应及时转办或交办。

### （三）调查处理

1. 承办处室（单位）处理信访事项，对当场能够答复的事项，应当立即办理；对需要调查、取证、协调的事项，一般应当自受理之日起三十日内办结；对情况复杂或者取证困难、依据不明确的事项，经本行政机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过六十日。

对重大、复杂、疑难的信访事项，可以依法举行听证。

承办处室（单位）应当在办理期限内将信访事项的办理结果书面答复信访人。

2. 调查处理完毕之后，承办处室（单位）应填写《浙江省商务厅来信来访接待处理单》，并将查处情况形成书面报告报

厅领导审示。报告的主要内容：投诉人及反映的主要问题，处理过程及采取的措施，处理结果及善后工作等。

#### （四）回访或上报

1. 对来人、来信、来电有真实署名的信访事项，办结后承办处室（单位）根据厅领导对信访处理情况书面报告的批示精神，以《信访答复意见》的形式，书面答复信访人。

信访人对答复不服，应告知其在 30 日内向上级信访机关请求复查，同时办公室将办结报告与书面答复意见一并报上级信访机关备案。

2. 对上级交办的来信案件，凡有时间要求的，必须按期办结并报告调查处理结果。没有时间要求的，参照第（三）款第 1 条，在规定时限内上报办结报告。办公室应根据要求进行督办。

#### （五）结案归档汇总

1. 对已办结的信访事项，承办处室（单位）应将相关材料整理齐全后，及时送交办公室归档，做到一案一卷。归档材料包括：《浙江省商务厅来信来访接待处理单》、上访人有关材料、督办材料、调查处理意见、报告、答复、复查、复核意见等。

2. 办公室每年对全厅的信访情况进行统计分析，向厅信访工作领导小组并厅党组提交关于信访工作情况的总结报告，并抄送上级信访机关。

### 三、明确信访接待办理工作的具体要求

(一) 严格遵守各项信访工作纪律，充分尊重和依法保护信访人的合法权利。按照坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，访诉分离、分类处理，依法、及时、就地解决问题与源头预防、多元化解、疏导教育相结合的原则。切实妥善处理 and 解决涉及我厅的信访问题。严守信访保密制度，遵从回避原则，防止限制和干涉群众正常信访活动的错误做法，避免因信访内容泄露造成办案被动和打击报复信访人。各处室（单位）要切实负起责任，认真办理信访事项，及时反馈处理结果，特别是涉及多个处室（单位）的问题，有关处室（单位）更要加强配合、密切协作，共同做好工作，防止相互推诿、拖而不办。

(二) 坚持依法行政，认真解决群众合理诉求。信访事项办理要做到实事求是、客观公正，经得起实践和历史的检验。法律法规和政策有明确规定的，要依法按政策抓紧解决；对群众要求合理、但客观条件不具备一时难以解决的问题，要主动说明情况，向群众解释清楚，取得群众的理解和支持，同时积极创造条件适时予以解决；对群众提出的不合理要求，要进行说服教育、积极引导。

(三) 加强沟通与协调，落实信访信息报送制度。要加强与上级信访机关的沟通，认真办理上级机关交办的信访事项，及时上报涉及我厅特别是异常访和10人以上的集体访等各类信



访事项。要加强对本系统信访部门的工作指导，主动为他们提供服务 and 协调。要加强对信访形势的分析研判，及时掌握情况，认真研究解决和及时化解重大信访问题。

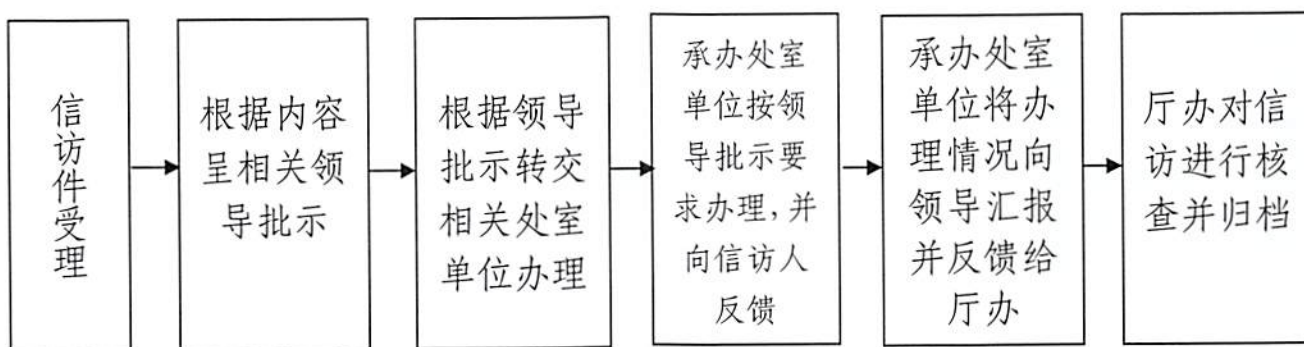
（四）切实转变工作作风，努力提高信访工作水平。牢固树立“群众利益无小事”的思想，对群众来访要坚持文明热情接待，对群众来信要认真负责办理，对群众信访反映的问题，要做到“件件有着落、事事有回音”。要认真落实信访工作领导责任制和厅领导阅批群众来信、接待重要来访等制度，扎实做好各项信访管理工作。要坚持经常深入基层、深入群众，开展调查研究，及时发现问题，改进工作，完善政策，为基层和群众排忧解难。在依据法规政策解决群众反映问题的同时，加强有针对性的思想教育，切实做好解疑释惑、疏导情绪、化解矛盾的工作。

#### 四、完善制度提高信访处置能力

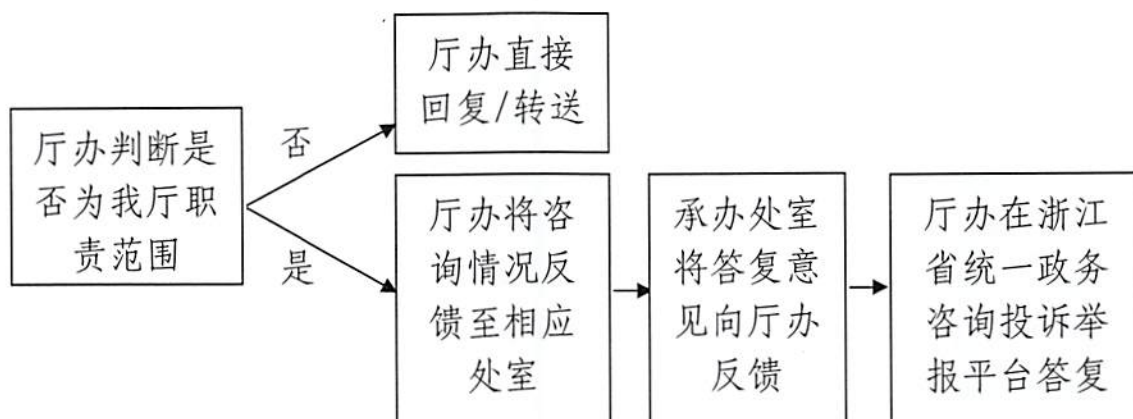
制定和完善信访相关制度，提高信访处置能力。根据机构改革后的职责调整实际，及时修订和完善《浙江省商务厅通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》（附件1），规范处理涉法涉诉信访问题。为提高信访工作应急事件处置的综合能力，制定《浙江省商务厅信访工作应急处置预案》（附件2），落实应急处置责任，确保发生重大信访事件时能够及时、高效、有序地开展工作，妥善处理突出问题和群体性事件。

## 五、信访、咨询处理流程图

### (一) 信访处理流程



### (二) 咨询建议处理流程（全流程共5个工作日流转）



附件：

- 1、《浙江省商务厅通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》
- 2、《浙江省商务厅信访工作应急处置预案》



附件 1

浙江省商务厅通过法定途径分类处理信访投诉请求清单  
2020 年 5 月

一、申诉求决类投诉请求

(一) 不服商务部门作出的行政许可行为。

1. 具体投诉请求:

不服商务部门作出的行政许可行为:

序号	行政许可行为内容	业务类别
1	商务系统省级社会团体、民办非企业单位登记(设立、变更、注销)主管部门前置审批	社会组织管理
2	拍卖企业及分支机构设立、变更审批	特种行业管理
3	设立对台小额贸易公司审批	对台贸易
4	举办对外经济技术展览会办展项目审批	展会审批
5	进出口配额、许可证核发	外贸许可证管理
6	两用物项及相关技术进出口许可	
7	机电产品自动进口许可	
8	限制类技术进出口许可	服贸管理
9	对外劳务合作经营资格核准	国际经济合作

2.法定途径：申请行政复议或提起行政诉讼。

3.主要政策法规依据：《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国行政许可法》、《社会团体登记管理条例》、《浙江省社会团体登记管理办法》、《民办非企业单位登记管理暂行条例》、《浙江省民办非企业单位管理暂行办法》、《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》、《中华人民共和国拍卖法》、《国务院关于取消和下放一批行政许可事项的决定》、《关于第六批取消和调整行政审批项目的决定》、《国务院对确需保留的行政审批设定行政许可的决定》、《中华人民共和国对外贸易法》、《外经贸部海关总署关于发布〈对台湾地区小额贸易的管理办法〉的通知》、《对外贸易经济合作部关于重申和明确在境内举办对外经济技术展览会有关管理规定的通知》、《易制毒化学品管理条例》、《出口商品配额管理办法》、《货物自动进口许可证管理办法》、《机电产品进口管理办法》、《机电产品进口自动许可实施办法》、《中华人民共和国技术进出口管理条例》、《禁止进口限制进口技术管理办法》、《禁止出口限制出口技术管理办法》、《对外劳务合作管理条例》、《对外劳务合作风险处置备用金管理办法（试行）》等。

（二）不服商务部门作出的行政确认行为。

1.具体投诉请求:

不服商务部门作出的行政确认行为:

序号	行政确认行为内容	业务类别
1	浙江老字号认定	字号品牌
2	浙江省重点流通企业认定	商贸流通管理
3	经第三地转投资的台湾投资者确认	外资管理
4	外商直接投资鼓励类确认	
5	对外贸易预警点的撤销	预警点管理
6	国家示范电子商务企业和基地审核转报	电子商务行业管理
	认定省级电子商务示范企业、平台和产业基地	

2.法定途径: 先进行行政调解, 后申请行政复议或提起行政诉讼。

3.主要政策法规依据: 《商务部关于实施“振兴老字号工程”的通知》、《商务部等 14 部委关于保护和促进老字号发展的若干意见》、《省政府办公厅关于加快推动商贸流通业健康发展的实施意见》、《浙江省重点流通企业认定办法》、《台湾投资者经第三地转投资认定暂行办法》、《中华人民共和国外商投资法》、《海



关总署关于进一步鼓励外商投资有关进口税收政策的通知》、《浙江省出口产品反倾销应对办法》、《浙江省对外贸易预警点管理办法》、《商务部关于开展国家电子商务示范基地创建工作的指导意见》、《商务部关于开展电子商务示范工作的通知》、《浙江省人民政府关于进一步加快电子商务发展的若干意见》、《浙江省人民政府办公厅关于深入推进“电商换市”加快建设国际电子商务中心的实施意见》、《浙江省示范电子商务企业、平台和产业基地创建办法》等。

（三）不服商务部门作出的行政处罚行为。

1.具体投诉请求：

不服商务部门对本清单第二部分第一项所列违法行为作出的行政处罚行为。

2.法定途径：申请行政复议或提起行政诉讼。

3.主要政策法规依据：《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《商业特许经营管理条例》、《商业特许经营备案管理办法》、《中华人民共和国拍卖法》、《拍卖管理办法》、《单用途商业预付卡管理办法（试行）》、《零售商供应商公平交易管理办法》、《浙江省促进散装水泥发展和应用条例》、《机电产品国际招标投标实施办法（试行）》、《对外劳务合作管理条例》、《浙江省出口产品反倾销应对办法》、《中华人民共和国对外贸易法》、《中华人民共

和国技术进出口管理条例》。

(四) 不服商务部门作出的行政强制行为。

1. 具体投诉请求:

不服商务部门作出的行政强制行为:

序号	行政征收行为内容	业务类别
1	加处罚款	散装水泥 管理
2	先行登记保存证据	
3	抽样取证	

2. 法定途径: 申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据: 《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《浙江省促进散装水泥发展和应用条例》等。

(五) 不服商务部门作出的行政监管行为。

1. 具体投诉请求:

不服商务部门作出的行政监管行为:

序号	行政监管行为内容	业务类别
1	商业特许经营监督管理	市场秩序 执法监督
2	酒类流通监督管理	酒类流通 管理

3	全省单用途商业预付卡备案企业日常监管	商业预付卡管理
4	全省零售商供应商公平交易监管	
5	网络零售第三方平台交易规则备案、管理	电子商务行业管理

2.法定途径：先进行行政调解，后申请行政复议或提起行政诉讼。

3.主要政策法规依据：《商业特许经营管理条例》、《商业特许经营备案管理办法》、《酒类流通管理办法》、《单用途商业预付卡管理办法(试行)》、《零售商供应商公平交易管理办法》、《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定(试行)》等。

(六)不服商务部门做出的其他行政权力行为：

1.具体投诉请求：

序号	其他行政权力行为内容	业务类别
1	全省商业特许经营备案管理	特许经营
2	单用途商业预付卡集团、品牌发卡企业备案	企业备案
3	二手车交易市场经营者和二手车经营主体备案	特种行业管理
4	直销企业服务网点核查和设立分支机构审核	



5	外贸经营者备案登记	外贸监管
6	机电产品国际招评标文件备案	
7	机电产品国际招标投标投诉处理	
8	自由类技术进出口合同备案	服贸监管

2.法定途径：申请行政复议或提起行政诉讼。

3.主要政策法规依据：《商业特许经营管理条例》、《商业特许经营备案管理办法》、《单用途商业预付卡管理办法（试行）》、《二手车流通管理办法》、《直销管理条例》、《直销行业服务网点设立管理办法》、《关于直销企业设立分支机构审核工作有关问题的通知》、《中华人民共和国对外贸易法》、《对外贸易经营者备案登记办法》、《机电产品国际招标投标实施办法（试行）》、《中华人民共和国技术进出口管理条例》、《技术进出口合同登记管理办法》。

（七）依法应当通过法定途径处理的申诉和控告事项。

1.具体事项：

应当通过法定途径处理的以下申诉和控告事项：

序号	申诉和控告内容	法定途径
1	拍卖事务纠纷	提起民事诉讼
2	不服企业散装水泥、预拌混凝土和预拌砂浆专用车辆驾驶人培训的	行政复议、行政诉讼

3	不服企业散装水泥、预拌混凝土和预拌砂浆专用车辆安装和使用行驶记录装置的	
4	有关行政机关和散装水泥管理机构及其工作人员、委托单位不按规定退还预缴专项资金的、不按规定使用省财政厅印制的专用票据的，以及单位和个人截留、挤占、挪用专项资金的	行政监察 举报
5	贸易活动中产生的民事纠纷	申请仲裁、 提起民事 诉讼
6	对外经济合作中的劳资纠纷	行政调解、 民事仲裁、 民事诉讼
7	对外经济合作中伤残人员的医疗费用及补偿	
8	对外经济合作中死亡人员的抚恤	
9	各开发区侵犯合法的经营自主权	行政复议、 行政诉讼
10	认为各开发区滥用行政权力排除或者限制竞争的	
11	各开发区违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务的	
12	各开发区侵犯其他合法权益的	

13	商务部门公务员对涉及本人的有关人事处理不服、事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服	复核、申诉、再申诉
14	用人单位与劳动者发生的劳动关系争议	调解仲裁
15	事业单位、社团组织与工作人员之间发生的人事争议	

2.主要政策法规依据：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国合同法》、《人民调解法》、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《中华人民共和国仲裁法》、《浙江省促进散装水泥发展和应用条例》、《浙江省商务厅浙江省公安厅关于加强全省散装水泥、预拌混凝土和预拌砂浆专用车辆驾驶员业务技能与安全培训管理的通知》、《浙江省散装水泥办公室关于下发浙江省散装水泥预拌混凝土和预拌砂浆专用车辆驾驶员业务技能和安全知识培训合格证管理办法的通知》、《浙江省散装水泥办公室关于启用专用车辆驾驶员培训管理系统和进一步做好专用车辆驾驶员业务技能和安全培训管理的补充通知》、《浙江省商务厅浙江省公安厅关于做好散装水泥预拌混凝土和预拌砂浆专用车辆行驶记录装置安装及使用管理工作的通知》、《财政违法行为处罚处分条例》、《对外劳务合作管理条例》、《中华人民共和国公务员法》、《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发<事业单位工作人员申诉规定>的通知》、《事业单位人事



管理条例》、《劳动人事争议仲裁办案规则》、《中共中央组织部人事部总政治部关于印发<人事争议处理规定>的通知》、《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改<人事争议处理规定>的通知》等。

## 二、揭发控告类投诉请求

(一) 检举控告违法行为，要求商务部门作出行政处罚行为。

### 1. 投诉的违法行为：

序号	投诉的违法行为	业务类别
1	特许人非法从事商业特许经营活动的	特许经营
2	企业以外的其他单位和个人作为特许人从事特许经营活动的	
3	从事商业特许经营，违反备案相关规定的	
4	未按规定告知被特许人在订立特许经营合同前要支付费用的，以及未按规定向商务主管部门报告上一年度合同订立情况的	
5	未按规定向被特许人提供合同等相关信息的	
6	出租、擅自转让拍卖经营权行为	特种行业管理
7	雇佣未依法注册的拍卖师或其他人员充任拍卖师主持拍卖活动行为	
8	拍卖前违规进行公告或展示行为	

9	集团、品牌发卡备案企业违反单用途商业预付卡发行与服务相关规定行为的	单用途商业预付卡管理
10	零售商供应商交易中不公平行为的	零售商供应商公平交易管理
11	禁现区域内建设工程未经许可现场搅拌混凝土、砂浆的	散装水泥管理
12	企业使用未经培训的散装水泥、预拌混凝土、预拌砂浆专用车辆驾驶员驾驶专用车辆的	
13	企业违法使用袋装水泥或袋装普通干混砂浆行为的	
14	当事人未能改正或限期改正《浙江省促进散装水泥发展和应用条例》相关条款规定的违法行为	
15	机电产品国际招投标活动中机电产品招标人违规逃避国际招标行为的处罚	
16	机电产品招标人在招投标过程中有违公平，违规操作相关行为的处罚	
17	机电产品招标人在招投标之前或之后的过程中违规操作相关行为的处罚	
18	机电产品投标人在投标过程中违规行为的处罚	

19	机电产品中标人相关违规行为的处罚	机电产品 国际招投 标
20	机电产品招标机构违反招标投标法、招标投标法实施条例有关行为的处罚	
21	机电产品招标机构有违公平，违规操作相关行为的处罚	
22	机电产品国际招投标评标委员会相关违规行为的处罚	
23	机电产品国际招投标过程中，出让或者出租资格、资质证书供他人投标行为的处罚	
24	进口或者出口属于禁止进出口的技术的，或者未经许可擅自进口或者出口属于限制进出口的技术的	
25	擅自超出许可的范围进口或者出口属于限制进出口的技术的	
26	伪造、变造或者买卖技术进出口许可证或者技术进出口合同登记证的	
27	以欺骗或者其他不正当手段获取技术进出口许可的	
28	以欺骗或者其他不正当手段获取技术进出口合同登记的	



29	违规收取劳务人员保证金	对外经济 合作
30	未履行外派劳动合同，从事不相应工作	
31	夸大事实，有虚假招工情况	
32	对有关行业组织、中介组织和企业泄露出口产品反倾销案件的应对策略和应诉方案核心内容等重要信息作出的警告、罚款	
33	对商务部门和其他有关部门（机构）获知预警信息后未按本办法规定及时通知有关行业组织和企业，造成严重后果的主管人员和其他直接责任人员依法给予的处分	贸易救济 调查执法 监督
34	对泄露应对过程中知悉的商业秘密的主管人员和其他直接责任人员依法给予的处分	
35	对其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊行为的直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予的处分	

2.法定途径：行政处罚举报。

3.主要政策法规依据：《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国行政许可法》、《商业特许经营管理条例》、《商业特许经营备案管理办法》、《拍卖法》、《拍卖管理办法》、《单用途商业预付卡管理办法（试行）》、《零售商供应商公平交易管理

办法》、《浙江省促进散装水泥发展和应用条例》、《机电产品国际招标投标实施办法（试行）》、《对外劳务合作管理条例》、《浙江省出口产品反倾销应对办法》、《中华人民共和国对外贸易法》、《中华人民共和国技术进出口管理条例》。

（二）检举商务部门及其工作人员违反行政纪律的行为。

1.法定途径：行政监察举报。

2.主要政策法规依据：《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国行政监察法》、《行政机关公务员处分条例》等。

（三）检举商务部门党员干部违规违纪问题。

1.法定途径：纪律检查举报。

2.主要政策法规依据：《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党问责条例》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《党政领导干部选拔任用工作条例》、《中国共产党党员教育管理工作条例》等。

### 三、信息公开类投诉请求

（一）除行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织，申请政府信息公开的，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第4条、第27条、第29条规定，可以向地方各级人民政府、对外以自己名义履行行政管理职能的县级以上人民政府部门（含《中华人民共和国政府信息公开条例》第10条第2款规定的派出机构、内设机构）信息公开工作机构提

出。

(二) 认为行政机关未按照要求主动公开政府信息或者对政府信息公开申请不依法答复处理的, 根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第 47 条规定, 可以向政府信息公开工作主管部门提出。

(三) 认为行政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益的, 根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第 51 条规定, 可以向上一级行政机关或者政府信息公开工作主管部门投诉举报, 也可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

#### 四、应当逐级信访反映的事项。

##### 1. 具体事项:

应当逐级信访反映的以下事项:

序号	受理范围	业务类别
1	对省级或市级商务部门及其工作人员的职务行为反映情况, 提出建议、意见, 或者不服其职务行为的信访事项	信访
2	按照有关法律、法规及政策应该属于省级商务部门处理的信访事项	
3	信访人反映的信访事项已经省级商务部门受理, 但未在《信访条例》规定期限内收到处理(复查、复核)意见或处理(复查、复核)意见未落实的	



4	信访人反映的信访事项涉及两个或两个以上市级商务行政部门，且一个市级商务行政部门无法独立解决的	
5	信访事项涉及下级商务行政部门、所属单位或工作人员的，转送或交办有权处理的单位办理	

2.法定途径：信访。

3.主要政策法规依据：《信访条例》。

## 附件 2

# 浙江省商务厅信访工作应急处置预案

为认真贯彻落实《中华人民共和国信访条例》和《浙江省信访条例》，加强对信访工作应急事件处理的综合能力，确保发生重大信访事件时能够及时、高效、有序地开展工作，妥善处理突出问题和群体性事件，依据信访工作的有关规定，结合我厅实际，特制定本应急预案。

### 一、指导思想

坚持“预防为主、教育疏导、依法处理、防止激化”的原则，充分运用政治、经济、行政、法律、教育等多种有效手段进行信访维稳工作，确保商务厅系统安全稳定。

### 二、应急预案适用范围

适用于信访因素引起的突发性群体事件及突发性重点问题。

### 三、处置突发性事件遵循的原则

1、坚持宜散不宜聚、宜解不宜结、宜快不宜慢、宜缓不宜激的原则，讲究策略，注意方式，正确做好上访事件现场处理工作。

2、坚持事前预防与事后应急相结合原则。各处室、厅属事业单位要积极预防、妥善处理信访突出问题及群体性事件。

3、坚持依规管理、分级控制的原则。严格按照《信访条例》及有关规定，对重大突发事件的预警、控制进行管理和处置，最大限度地控制事态发展。

4、坚持快速反应、科学应对的原则。建立预警和处置突发事件的快速反应机制，一旦出现突发事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，及时应对。

5、坚持内紧外松、内外有别的原则。对内要及时做好正面教育疏导工作，尽最大努力化解矛盾；对外要严格控制宣传报道范围，统一宣传口径，以免事态的进一步扩大。

#### 四、工作机构及职责

##### （一）组织指挥机构

信访工作领导小组为处置信访工作突发事件的指挥机构。

组长：厅主要领导

副组长：厅分管领导

成员：厅办公室、法规处、人事处、机关党委负责人

##### （二）应急处置机构

信访工作应急处置小组为信访工作突发事件的应急处置机构。

组长：厅信访工作分管领导

副组长：厅办公室主任

成员：厅办公室、法规处、人事处、机关党委、后勤服



务中心及相关职能处室人员

### （三）职责分工

#### 1、信访领导小组主要职责

（1）领导小组组长主持召开领导小组成员紧急会议，通报信访情况、听取情况汇报，安排部署、指导协调和检查督促厅信访应急工作；

（2）及时上报并通报信访信息，视情况协调有关部门支持与配合；

（3）及时赴上访现场，做好政策解释和劝阻工作。

#### 2、信访应急小组主要职责

（1）对上访人进行思想教育、政策解释和疏导劝返；

（2）加强沟通联系，随时向领导小组报告应急处置动态情况；

（3）按领导小组领导意见与有关单位联系，通报有关情况，协调有关部门支持；

（4）及时研究分析做好信访应急处置工作情况，提出做好工作的意见和建议。

### 五、应急措施

厅机关各处室、厅属各单位信访工作联系员要通过各种渠道收集了解本处室、单位可能产生信访事件的各类信息；各处室、单位要及时分析研判所涉信访事项可能引发的群体性上访

事件，如发现相关苗头及时向信访工作应急小组汇报，做好防范工作。

信访工作应急小组发现重大信访苗头或事件发生后，启动本预案，并开展以下工作：

1.应急小组相关人员立即到现场，及时了解情况，认真对待上访群众，做到有访必接，防止矛盾激化；及时通知群体性事件所涉及的处室、厅属事业单位；

2.群体性事件所涉及处室、厅属事业单位主要负责人要及时到现场与应急小组成员一起做好耐心细致疏导劝返工作，稳定群众情绪、疏散群众，并及时协调处理群众要求解决的问题；

3.立即召开信访领导小组会议，通报上访情况和接访情况；

4.根据事态发展情况及时上报省信访局，并通报信访人所在地政府商务主管部门和下城区天水街道派出所，确保矛盾不激化，矛盾能化解；

5.对问题复杂、规模较大的集体上访，有关领导一定要亲自出面做工作，及时提出处理意见；

6.坚决劝阻集体上访，对到京上访人，立即通知有关单位，尽快将他们接回，做好疏导劝解工作。

## 六、工作要求

（一）精心组织。各处室、厅属事业单位要高度重视，切实把信访维稳工作摆上重要位置，加强组织领导，强化工作措

施，严格落实责任；要结合实际，制度工作预案，分解细化任务，逐项落实责任。

（二）明确职责。要在“管好自家人、看好自家门、办好自家事、尽好自家责”的同时，指派专人负责信访维稳工作，切实将责任落实到位，努力把信访苗头化解在当地，不得把本处室、本单位应该解决的矛盾纠纷激化为越级上访。各相关单位之间要加强沟通协调、互相配合，积极参与处理跨部门之间的矛盾纠纷。发生群体性事件，信访应急小组成员及涉事处室、单位主要领导严格落实值班制度，确保人员在位、通讯畅通。

（三）强化督查。信访维稳工作中，对群众反映强烈，调解难度较大，较长时间未化解，可能引发群体性事件的，实行挂牌督办。

---

抄送：省信访局。

---

浙江省商务厅办公室

2020年6月3日印发